



АО «Казакский университет технологии и бизнеса им. К.Кулажанова»	
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	
Документированная процедура	
Разработка программы, миссии, видения, ценности и политики в области качества	МС ISO 9000:2015 МС ISO 9001:2015 МС ISO 37001:2016
КазУТБ-УОКиА-ДП-5.1/6.2.2-2025-21	Дата введения «17» июня 2025г.



УТВЕРЖДАЮ  
Ректор АО «КазУТБ им. К.Кулажанова»  
Л.К. Байболова  
«17» июня 2025 г.

Документированная процедура  
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
**РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ, МИССИИ, ВИДЕНИЯ,  
ЦЕННОСТИ И ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**  
КазУТБ-УОКиА-ДП-5.1/6.2.2-2025-21

Астана, 2025

Версия: 1.0

КЭ: Л. УОКиА

Регистрационный № 51/112-2025-21 по «Google диск»

## **ПРЕДИСЛОВИЕ**

Настоящая ДП разработана Управлением обеспечения качества и аккредитации АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

Настоящая ДП утверждается Ректором личной подписью на титульном листе.

Настоящая ДП является обязательной для всех структурных подразделений АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» в части их деятельности, связанной с системой менеджмента качества.

Периодическая проверка настоящей ДП производится руководителем Управления обеспечения качества и аккредитации с периодичностью не реже одного раза в три года.

Изменения к настоящей ДП вносятся по результатам ее применения в АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» или при изменении требований документов.

Введено впервые

## СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие .....	2
1 Наименование документа.....	4
2 Разработчик .....	4
3 Цель разработки документа .....	4
4 Нормативные ссылки.....	4
5 Термины и определения .....	4
6 Используемые сокращения.....	5
7 Общие положения и описание процедуры .....	6
8 Порядок разработки стратегии развития .....	6
9 Порядок разработки/актуализации политик в области СМК/СМПК/СМИБ.....	7
10 Требования к формированию элементов стратегии развития .....	7
11 Порядок управления стратегией развития и политиками.....	8
12 Ответственность и полномочия.....	8
13 Риски, связанные с процессом и действия по предупреждению рисков.....	9
14 Антикоррупционное положение.....	9
15 Конфиденциальность .....	10
Приложения.....	11
Форма Плана мероприятий по реализации целевых индикаторов программы развития Ф. УОКиА-ДП-5.1/6.2.2-2025-21-01.....	11
Форма Плана мероприятий по реализации целевых индикаторов программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» Ф. УОКиА-ДП-5.1/6.2.2-2025-21-02.....	11
Лист согласования Ф. УОКиА-7.5-2025-07-02 (обязательное) .....	12
Лист ознакомления Ф.УОКиА-7.5-2025-07-03 (обязательное) .....	12
Лист регистрации изменений Ф. УОКиА-7.5-2025-07-04 (обязательное).....	13
Лист учета периодических проверок Ф. УОКиА-7.5-2025-07-05 (обязательное) .....	13

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА

1.1 Документированная процедура «Разработка программы, миссии, видения, ценности и политики в области качества» КазУТБ-УОКиА-ДП-5.1/6.2.2-2025-21.

## 2. РАЗРАБОТЧИК

2.1 Управление обеспечения качества и аккредитации

## 3. ЦЕЛЬ РАЗРАБОТКИ ДОКУМЕНТА

3.1 Настоящая ДП устанавливает порядок разработки и принятия программы развития, миссии, видения, ценности и политики в области качества/противодействия коррупции/информационной безопасности АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

## 4. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 4.1 МС ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования»;
- 4.2 МС ISO 9000:2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- 4.3 МС ISO 37001:2016 Система менеджмента противодействия коррупции – Требования и рекомендации по применению;
- 4.4 Закон РК «Об образовании» № 319-III от 27.07.2007 (с изменениями и дополнениями по состоянию на 16.06.2025 г.);
- 4.5 Политика в области качества, утвержденная советом Директоров АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».
- 4.6 Устав АО «Казахский университет технологии и бизнеса им. К. Кулажанова»;
- 4.7 КазУТБ-УОКиА-ДП-9.2-2025-20 «Внутренний аудит»;
- 4.8 КазУТБ-УОКиА-ДП-7.5-2025-07 «Документированная информация»;
- 4.9 КазУТБ-УОКиА-ДП-5.3/9.3-2025-26 «Альбом информационных карт процессов».

## 5. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
<b>Видение</b>	- идеализация представление желаемого и достижимого будущего состояния, то есть того, где и чем должна в будущем оказаться организация, внешнее и внутренне представление о будущем идеальном состоянии АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».
<b>Высшее руководство</b>	- лицо или группа работников АО «КазУТБ им. К. Кулажанова», осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.
<b>Документированная процедура</b>	- документ, устанавливающий единый для АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» порядок описания процессов, полномочия и ответственность должностных лиц, информационные потоки, включая регистрацию данных и записей по качеству.
<b>Заинтересованная сторона</b>	- лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехах АО «КазУТБ им. К. Кулажанова». Например: обучаемые, их родители, работодатели, руководство вуза, персонал вуза, поставщики, партнеры, ассоциации, органы власти и надзор, общество.
<b>Миссия организации</b>	- философия и предназначение организации, смысл ее существования на рынке, отличие организации от остальных.
<b>Основные ценности</b>	- наиболее значимые для АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» факторы успеха его деятельности.

**«Разработка программы, миссии, видения, ценности и политики в области качества»  
КазУТБ-УОКиА-ДП-5.1/6.2.2-2025-21**

<b>Ответственность</b>	- установленные нормами права последствия невыполнения или ненадлежащего выполнения возложенных функциональных обязанностей.
<b>Политика</b>	- общий характер поведения, образ действий кого-либо, направленный на достижение чего-либо или определяющий отношение к чему-либо. Политика определяет выбор стратегии, т.е. выбор пути, по которому движется АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» для достижения стратегической цели.
<b>Политика в области качества</b>	- общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством
<b>Система менеджмента качества</b>	- часть системы менеджмента, нацеленная на качество.
<b>Стратегия</b>	- это установленная на достаточно длительный период совокупность норм, ориентиров, направлений, способ и правил деятельности АО «КазУТБ им. К. Кулажанова», укрепляющие его позиции на рынке и повышающих способность к выживанию в конкретной ситуации.
<b>Стратегическая цель</b>	- конечный результат стратегии.
<b>Цели в области качества</b>	- цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.
<b>Удовлетворенность потребителей</b>	- восприятие потребителями степени выполнения их требований
<b>Улучшение качества</b>	- часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

### 6. ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

<b>Сокращение</b>	<b>Полное наименование</b>
<b>АО «КазУТБ им. К. Кулажанова»</b>	Акционерное Общество «Казахский университет технологии и бизнеса имени К. Кулажанова»
<b>КазУТБ-УОКиА-ИКП-5.3/9.3-2025-26</b>	Альбом информационных карт процессов
<b>КазУТБ-УОКиА-ДП-7.5-2025-07</b>	Документированная процедура «Документированная информация»
<b>КазУТБ-УОКиА-ДП-9.2-2025-20</b>	Документированная процедура «Внутренний аудит»
<b>КазУТБ-УОКиА-ДП-9.3-2025-23</b>	Документированная процедура «Анализ менеджмента»
<b>АВ</b>	Академические вопросы
<b>АХВ</b>	Административно-хозяйственные вопросы
<b>ВР</b>	Воспитательная работа
<b>ДП</b>	Документированная процедура
<b>МС</b>	Международный стандарт
<b>Настоящая ДП</b>	Документированная процедура «Разработка программы, миссии, видения, ценности и политики в области качества» КазУТБ-УОКиА-ДП-5.1/6.2.2-2025-21
<b>НиИ</b>	Наука и инновации

<b>Сокращение</b>	<b>Полное наименование</b>
<b>ОМКО</b>	Отдел менеджмента качества образования
<b>СМК</b>	Система менеджмента качества
<b>СМИБ</b>	Система менеджмента информационной безопасности
<b>СИПК</b>	Система менеджмента противодействия коррупции
<b>УОКиА</b>	Управление обеспечения качества и аккредитации
<b>УПиКС</b>	Управление правовой и кадровой службы

## **7. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ**

7.1 Настоящая ДП реализует требования МС ISO 9001 :2015 в части: п.5.1 «Лидерство и приверженность», п. 5.1.2 «Ориентации на потребителя», п. 5.2 «Политика» и п.п.6.1 - 6.2.2.

7.2 Настоящая ДП определяет действия по принятию обязательств руководством АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» внедрения СМК/СМПК/СМИБ, по постоянному улучшению их результативности.

7.3 Настоящая ДП предусматривает эффективность функционирования менеджмента с учетом изменения внешней среды и мнений всех заинтересованных сторон в деятельности АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

7.4 Результатом настоящей ДП является «Программа развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» на 5 лет.

7.5 Реализация настоящего ДП является обязательным для всех СП АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

7.6 Для эффективности стратегического плана развития, настоящая ДП соответствует организационной, функциональной и штатной структуре вуза его миссии, целям, задачам и политике в области обеспечения качества.

7.7 К настоящей ДП относятся:

- развития;
- миссия;
- видение;
- основные ценности;
- политика в области качества.

7.8 Программа развития разрабатывается на основе анализа внешней и внутренней среды АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» и удовлетворенности всех заинтересованных сторон по оказанию образовательных услуг, инновационной и коммерческой деятельности.

7.9 Для разработки и обоснования программы развития, миссии, видения, ценности и политики в области качества/противодействия коррупции/информационной безопасности в АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» проводится диагностика СМК/СМПК/СМИБ («самооценка») по ДП «Анализ менеджмента») КазУТБ-УОКиА-ДП-9.3-2025-23.

7.10 По проведению самооценки деятельности АО «КазУТБ им. К. Кулажанова», осуществляется актуализация программы развития, миссии, видения, ценности и политики в области качества СМК/СМПК/СМИБ АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

7.11 Программы развития, миссия, видение, ценности и политика в области качества АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» рассматриваются Ученым Советом и утверждается Советом Директоров АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

## **8. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ**

8.1 Процесс разработки документации программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» (миссия, видение, основные ценности, стратегические цели) включает в себя следующие этапы:

8.1.1 **Создание рабочей группы по разработке программы развития.** В состав группы разработчиков под председательством ректора, входят проректоры по видам

направлениям деятельности, руководители СП, сотрудники, представители обучающихся. Состав рабочей группы утверждается приказом Президента;

**8.1.2 Разработка проекта программы развития.** На данном этапе ректором представляется на рассмотрение членов рабочей группы проект программы развития. Возможно представление альтернативных вариантов программы или ее элементов любым членом рабочей группы. Результирующий документ (документы) формируется на основе консенсуса всех членов рабочей группы и представляет собой первую редакцию проекта программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова», направляемую на дальнейшее обсуждение.

**8.1.3 Процедура обсуждения программы развития.** Первая редакция проекта программа развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» публикуется на сайте с приглашением ко всем читателям и посетителям высказать предложения и замечания. Также, во всех СП проводятся собрания, специально посвященные обсуждению элементов программы, в которых принимают участие и члены рабочей группы для разъяснения позиции руководства по обсуждаемым вопросам. Замечания, высказанные в процессе обсуждения, передаются в рабочую группу.

**8.1.4 Процедура принятия программы развития** Вариант программы (вторая редакция) с учетом поступивших замечаний прорабатывается, на основе консенсуса всех членов рабочей группы, оформляется под руководством проректоров. Программа развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова», как официальный документ, рассматривается на заседании ученого Совета, протоколируется и передается для утверждения Совету директоров.

**8.1.5** После принятия и утверждения Программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова», она публикуется в виде официального документа и размещается на официальном сайте.

## **9. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ/АКТУАЛИЗАЦИИ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ СМК/СМПК/СМИБ**

**9.1** Началом разработки политик АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» в области качества/противодействия коррупции/информационной безопасности является соответствующее решение, принятое руководством АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

**9.2** Разработка Политики АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» в области качества/противодействия коррупции/информационной безопасности может проводиться одновременно с разработкой стратегии, теми же разработчиками и в то же время. Разработка, обсуждение, принятие и утверждение политики в области качества/противодействия коррупции/информационной безопасности производится в соответствии с процедурой, изложенной в разделе 9 настоящей ДП.

## **10. ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМИРОВАНИЮ СТРУКТУРЫ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ АО «КАЗУТБ ИМ. К. КУЛАЖАНОВА»**

**10.1** Программа развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» составляется на 5 лет.

**10.2** Структура Программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова»:

**10.2.1** Паспорт: Наименование. Видение. Миссия и ценности. Концепция. Цель. Срок реализации. Задачи. Источники и объемы финансирования. Разработчики;

**10.2.2** Введение;

**10.2.3** Описание перспектив организации высшего и послевузовского образования с учетом текущего состояния и долгосрочных целей;

**10.2.4** Анализ состояния деятельности;

**10.2.5** Целевые индикаторы Программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» по форме Ф. УОКиА-5.1/6.2.2-2025-21-01;

**10.2.6** План мероприятий по реализации целевых индикаторов программы развития АО

«КазУТБ им. К. Кулажанова» на 5 лет по форме Ф. УОКиА-5.1/6.2.2-2025-21-02;  
10.2.7 Заключение.

## **11. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММОЙ РАЗВИТИЯ И ПОЛИТИКАМИ**

11.1 Основным принципом программы развития и планирования является постоянное совершенствование, корректировка и актуализация основополагающих документов: оперативных и тактических целей, целей по направлениям деятельности (или соответствующих планов по их достижению) и, при необходимости, стратегических целей, миссии и политики.

11.2 Основаниями для корректировки и актуализации документов программы развития и планирования являются:

- 11.2.1 анализ СМК/СМПК/СМИБ;
- 11.2.2 результаты стратегического маркетинга;
- 11.2.3 результаты самооценки процессов;
- 11.2.4 изменение внешних факторов, включая изменение законодательства, нормативно- правовой базы, экономических условий и т.д.);
- 11.2.5 требования заинтересованных сторон;
- 11.2.6 истечение срока исполнения документа.

11.3 Выявление несоответствия целей АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» и результатов его деятельности позволяет высшему руководству отреагировать и своевременно внести соответствующие корректирующие воздействия в программу развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

11.4 Анализ СМК/СМПК/СМИБ со стороны руководства в соответствии и ДП «Анализ менеджмента» КазУТБ-9.3-2025-23 в целях выполнения требований МС ISO 9001-2015 и выявления необходимости улучшения потребительских ожиданий и требований вытекающий из полученных результатов и удовлетворенности потребителей в результатах деятельности АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

11.5 Отчет Анализ менеджмента заслушивается на заседании ученого Совета, по итогам обсуждения осуществляется разработка предложений по актуализации или пересмотру Политик в области качества/противодействия коррупции. Новая версия Политики доводится до сведения всех заинтересованных сторон и размещается на сайте АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».

## **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ**

<b>Подразделение</b>	<b>Полномочия</b>
<b>Президент</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• непосредственное руководство процессом программы развития и планирования деятельности АО «КазУТБ им. К. Кулажанова»;</li><li>• применение настоящей ДП;</li><li>• проведение анализа менеджмента;</li><li>• выработка решения об оценки результативности СМК/СМПК/СМИБ.</li></ul>
<b>Ректор</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• участие в разработке и внедрение настоящей ДП;</li><li>• организация работ по подготовке Отчета «Анализ менеджмента», выступление на заседании Ученого совета;</li><li>• разработка проекта программы развития и политики в области качества/противодействия коррупции/информационной безопасности, представление на рассмотрение членов рабочей группы, проведение согласительных акций.</li></ul>

**«Разработка программы, миссии, видения, ценности и политики в области качества»  
КазУТБ-УОКиА-ДП-5.1/6.2.2-2025-21**

<b>Проректора по направлениям деятельности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• применение исключительно актуализированной документированной информации СМК/СМПК/СМИБ;</li> <li>• участие в разработке программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова», в области качества/противодействия коррупции/информационной безопасности;</li> <li>• организация работ по обсуждению программа развития и политик в курируемых СП.</li> </ul>
<b>Руководитель УОКиА</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соответствие настоящей ДП требованиям ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования»;</li> <li>• разработка и внедрение настоящей ДП;</li> <li>• архивирование документированной информации СМК, информирование руководителей СП о ВНД через google диск.</li> </ul>
<b>Руководители СП</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• применение исключительно актуализированной документированной информации СМК/СМПК/СМИБ;</li> <li>• организация работ по обсуждению программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова», политики в области качества/противодействия коррупции/информационной безопасности в СП;</li> <li>• участие в обсуждении программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова».</li> </ul>
<b>Все сотрудники и обучающиеся</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• применение исключительно актуализированной документированной информации СМК/СМПК/СМИБ;</li> <li>• участие в обсуждение программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова», политики в области качества/противодействия коррупции/информационной безопасности в СП.</li> </ul>

**13. РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С ПРОЦЕССОМ И ДЕЙСТВИЯ  
ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ РИСКОВ**

<b>13.1 Риски связанные с:</b>	<b>13.2 Действия по предупреждению рисков:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ненадлежащим управлением, т.е. несвоевременное и некачественное формирование планов развития по основным направления деятельности, из-за некомпетентности персонала;</li> <li>• отсутствием программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова»;</li> <li>• несоответствующей коммуникацией, плохо работающими каналами внутреннего и внешнего обмена документированной информации.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить дополнительное информирование ответственных исполнителей о требованиях по формированию планов развития по основным направлениям деятельности;</li> <li>• заранее просчитать время для подготовки Программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова»;</li> <li>• периодическое заслушивание вопросов по разработке и выполнению Программы развития АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» на заседаниях ректората;</li> <li>• ежегодно делать SWOT – анализ по функционированию процессов СМК, по достижению поставленных целей.</li> </ul>

**14. АНТИКОРРУПЦИОННОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

14.1 В целях соответствия требованиям международного стандарта МС ISO 37001:2016 в АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» осуществляется разработка и актуализация Программы, Миссии, Видения, Ценностей и Политики в области качества. Деятельность направлена на обеспечение прозрачности, объективности и совершенствование процессов в области

качества, а также формирование культуры непрерывного улучшения.

Результаты разработки используются для выработки корректирующих действий и повышения эффективности системы менеджмента качества в рамках политики Университета.

### **15. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

15.1 Настоящая ДП является внутренним нормативным документом АО «КазУТБ им. К. Кулажанова» и не подлежит представлению другим сторонам, кроме экспертов сертификационных органов при проведении сертификационного аудита, потребителей-партнеров с разрешения ректора.

**Форма «ЦЕЛЕВЫЕ ИНДИКАТОРЫ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ АО «КазУТБ им. К. КУЛАЖАНОВА»**

**Ф. УОКиА-ДП-5.1/6.2.2-2025-21-01 (обязательное)**

№ п/п	Целевые индикаторы	Единица измерения.	В плановом периоде				
			2025 год	2026 год	2027 год	2028 год	2029 год
<b>Стратегическое направление 1.</b>							
<b>Цель:</b>							
<b>Задачи 1</b>							
<b>1</b>							
<b>2</b>							
<b>...</b>							

**Форма «ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЦЕЛЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ ПРОГРАММЫ РАЗВИТИЯ  
АО «КазУТБ им. К. КУЛАЖАНОВА»**

**Ф. УОКиА-5.1/6.2.2-2025-21-02 (обязательное)**

№ п/п	Наименование мероприятий	Единица измерения.	В плановом периоде					Форма завершения
			2025 год	2026 год	2027 год	2028 год	2029 год	
<b>Стратегическое направление 1</b>								
<b>Цель:</b>								
<b>Задачи 1</b>								
<b>1</b>								
<b>2</b>								
<b>Стратегическое направление 2....</b>								
<b>Цель:...</b>								
<b>Задачи 2</b>								
<b>1</b>								
<b>2</b>								
<b>...</b>								



